



ABNT
NBR
ISO

9001

ABNT NBR ISO
9001:2015
Como usar



A ABNT NBR ISO 9001 é uma norma que define os requisitos para colocar um sistema de gestão da qualidade em vigor. Ela ajuda empresas a **aumentar sua eficiência e a satisfação do cliente.**



Quais **benefícios** ela pode trazer para minha empresa ou negócio?.....

O sistema de gestão da qualidade irá te ajudar a:

- Avaliar o **contexto geral** da sua empresa para definir quem é impactado por sua atividade e o que eles esperam de você. Isto permitirá que você **defina seus objetivos** de forma clara e **identifique novas oportunidades de negócios**.
- Colocar seu **cliente em primeiro lugar**, garantindo a satisfação de suas necessidades de forma consistente e superando suas expectativas. O que pode resultar em retorno de clientes, novos clientes e, portanto, o aumento de negócios para sua empresa.
- Trabalhar **de maneira eficiente**, visto que todos os seus processos estarão alinhados e entendidos por todos na empresa. Isso leva ao aumento de produtividade e eficiência, reduzindo assim os custos internos.
- Atender aos **requisitos legais e regulamentares**.
- **Expandir para novos mercados**, uma vez que alguns setores e clientes exigem a ABNT NBR ISO 9001 antes de iniciar um relacionamento comercial.
- **Identificar e tratar riscos** associados à sua empresa.

O que é **gestão da qualidade**?



A ABNT NBR ISO 9001 baseia-se em **sete princípios de gestão da qualidade**.

Seguir estes princípios garantirá que a sua empresa ou negócio está apta a gerar valor a seus clientes de forma consistente. Com estes sete pilares consolidados, implementar um sistema de gestão da qualidade ficará mais fácil.

Os sete princípios de gestão da qualidade são:

1. Foco no cliente. Atender – e superar – as necessidades dos clientes é o foco principal de gestão da qualidade, o que também contribuirá para o sucesso de sua empresa em longo prazo. É importante não somente atrair, mas manter a confiança de seus clientes, portanto, é fundamental adaptar-se às suas necessidades futuras.

2. Liderança. Ter um direcionamento ou missão unificados, conduzidos por uma liderança forte, é essencial para garantir que todos na empresa entendam o objetivo.

3. Engajamento das pessoas.

Será mais fácil gerar valor aos seus clientes se você contar com equipes competentes, dedicadas e qualificadas em todos os níveis de sua empresa ou negócio.

4. Abordagem de processo.

Entender as atividades como uma série de processos que se juntam para funcionar como um sistema que ajuda a alcançar resultados mais consistentes e previsíveis. Assegurar que pessoas, equipes e processos estejam familiarizados com as atividades da empresa e como elas se conectam acabará melhorando a eficiência da empresa.



Mais informações sobre o valor e os benefícios desses princípios de gestão da qualidade, bem como algumas dicas úteis para colocá-los em prática na sua empresa, poderão ser obtidos na ABNT NBR ISO 9000, que trata dos fundamentos de gestão da qualidade.

5. Melhoria. Empresas de sucesso estão sempre focadas em sua constante melhoria. É necessário reagir às mudanças no ambiente interno e externo se quiser continuar gerando o valor aos seus clientes. Isso é de suma importância nos dias atuais, com as condições evoluindo cada vez mais rápido.

6. Decisão baseada em evidências. Nunca é fácil tomar decisões, e elas naturalmente envolvem certo grau de incerteza, mas a possibilidade de obter os resultados esperados é maior se suas decisões forem

baseadas na análise e na avaliação de dados.

7. Gestão de relacionamento. Identificar os relacionamentos importantes com partes interessadas, como fornecedores, por exemplo, e estabelecer um plano para administrá-los levará ao sucesso contínuo da empresa.



Por onde **começo**?

Existem muitas maneiras de uma empresa implementar um sistema da qualidade.

Passo 1 – Defina seus objetivos. Por que você quer implementar a norma?

Passo 2 – Assegure-se de que a alta gestão esteja alinhada. É essencial que todos – de cima para baixo – apoiem a iniciativa e seus objetivos.

Passo 3 – Identificar os principais processos de sua empresa para atender seus objetivos e as necessidades dos clientes. Em cada um desses processos, tenha certeza de que compreende as necessidades dos clientes e que pode assegurar que elas serão atendidas sempre. Essa será a base de seu sistema de gestão da qualidade.



Como a **norma é estruturada** ?

A ABNT NBR ISO 9001:2015 (a versão mais recente da norma) é constituída por um número de diferentes seções, sendo cada uma delas voltada a um requisito envolvido:

- Seção 0-3 – Introdução e escopo da norma
- Seção 4 – Contexto da organização
- Seção 5 – Liderança
- Seção 6 – Planejamento
- Seção 7 – Apoio
- Seção 8 – Operação
- Seção 9 – Avaliação de desempenho
- Seção 10 – Melhoria

Como posso obter uma certificação desta norma?

A certificação ABNT NBR ISO 9001 não é obrigatória, portanto, o primeiro passo é avaliar se a certificação faz sentido para a sua empresa. Embora a certificação possa assegurar aos clientes que seus produtos e serviços estão alinhados às expectativas – e, em alguns casos, pode ser um pré-requisito para trabalhar com determinados clientes -, muitas organizações beneficiam-se do uso da norma sem buscar a certificação.

Se você optar pela certificação, o primeiro passo será encontrar um órgão certificador. A ABNT é um deles.

Ao fazê-lo, você deverá:

- Avaliar vários órgãos certificadores.
- Verificar se o órgão certificador utiliza a norma do Comitê de avaliação da conformidade da ISO (CASCO), produziu uma série de normas relativas ao processo de certificação.
- Verificar se o órgão certificador é credenciado. O credenciamento não é obrigatório. Embora o não credenciamento não signifique



necessariamente que a empresa não tem boa reputação, ser credenciado fornece uma confirmação independente de sua competência.

Para encontrar o órgão certificador, entre em contato com a organização nacional de acreditação de seu País ou visite o Fórum Internacional de Acreditação.

O que é credenciamento?

O credenciamento consiste no reconhecimento formal realizado por terceiro (normalmente conhecido como “órgão certificador”) de que um órgão certificador opera de acordo com as Normas Internacionais – uma espécie de certificação do órgão certificador.



Outras normas da série que podem ser úteis.....

A ABNT NBR ISO 9001 é a mais conhecida das normas de qualidade, mas existem muitas outras que podem lhe ajudar a aproveitar todos os benefícios de um sistema de gestão da qualidade e a levar a satisfação do cliente.

- **A ABNT NBR ISO 9000** contém explicações detalhadas dos sete princípios de gestão da qualidade, além de muitas dicas úteis sobre como garantir que eles sejam refletidos nas atividades de sua empresa. Ela também contém muitos termos e definições utilizadas na ABNT NBR ISO 9001 e constitui um documento complementar para ajudá-lo a desenvolver um sistema de gestão da qualidade eficaz.
- **A ABNT NBR ISO 9004** fornece orientações sobre como alcançar o sucesso contínuo com o seu sistema de gestão da qualidade.
- **A ABNT NBR ISO 19011** dá orientações para a realização de auditorias internas e externas da norma ABNT NBR ISO 9001. Boas auditorias internas e externas ajudarão a garantir que o seu sistema de gestão da qualidade cumpra o prometido e irá prepará-lo para uma auditoria externa, caso opte pela certificação independente.





**Associação Brasileira de
Normas Técnicas**

São Paulo/SP

Rua Conselheiro Nébias , 1131

Campos Elíseos - 01203-002

(11) 3017.3600

Rio de Janeiro/RJ

Avenida 13 de maio , 13 - 28º Andar-

Centro - 20031-901

(21) 3974.2300

abnt.org.br

© ABNT, 2015

All rights reserved

ISBN 978-85-07-05810-6

